

2026年第9周12345热线办理情况

一、热线基本情况

(一) 本期受理情况

3月2日至3月8日，黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）5960件（直接来电5634件、网络留言326件），日均为民服务851件。其中咨询类3485件、投诉类1653件、求助类505件、举报类194件、建议类106件、表扬类17件。其中咨询类工单直办率96.93%。

(二) 上期办理情况

2月23日至3月1日，共办理各渠道群众来电（留言）6308件，办结6254件。其中，受理省12345热线交办件19件。截至3月9日，已办结16件、办理中3件。

二、本周群众诉求热点问题

按照业务分类，本周转办受理量排名前5领域分别为城市管理类、公共服务类、城乡建设类、市场监管类、劳动和社会保障类。

(一) 城市管理类 328件，较上周上升2.82%。主要涉及城市部件、物业管理、公共区域秩序等问题；

(二) 公共服务类 303件，较上周上升10.18%。主要涉及邮政快递、通信服务、社会事务等问题；

(三) 城乡建设类 246件，较上周上升20.59%。主要涉及住房保障、违建、工程项目建设等问题；

(四) 市场监管类 211件，较上周下降16.27%。主要涉及消费维权、行业监管、其他市场监管等问题；

（五）劳动和社会保障类 201 件，较上周上升 7.49%。
主要涉及劳动保障、医疗保险、社保综合业务等问题。

三、退役军人事务热点问题回应

1.请问申请退役军人困难补助的具体流程？

退役军人困难帮扶目前需线下申请，由县区退役军人事务部门牵头做好困难帮扶的人员摸排、社会公示、审核审批、资金发放等工作。

具体的操作步骤为：（一）个人申请。村社区退役军人服务站主动协助或由困难对象本人如实填写《困难退役军人帮扶援助（民生实事）申请表》，提交乡镇街道退役军人服务站。（二）乡镇审核。乡镇街道退役军人服务站会同申请人所在村社区进行入户调查，出具初步意见，报乡镇街道政府审核。审核通过的，在乡镇街道进行公示，公示期不少于 5 个工作日。公示无异议后，报县（区）退役军人事务部门审批。（三）县级审批。县区退役军人事务部门收到《困难退役军人帮扶援助（民生实事）申请表》和乡镇街道政府审核意见后，及时作出审批决定，不符合条件的不予批准，并书面说明理由。如需要申请困难帮扶，可按上述步骤向户籍所在地或常住地的村社区退役军人服务站提交申请办理。咨询电话：0559—2350216。

2.请问优待证上的照片能否更换？

根据《退役军人、其他优抚对象优待证管理办法（试行）》第三十五条等有关规定，申领优待证后，若因年龄增大等原因导致照片与本人实际情况出现较大差别，持证人可持新的

照片到附近退役军人服务中心（站）提出更换申请。新的优待证制作完成后，将由接受申请的退役军人服务中心（站）发放给本人。

（答复内容由市退役军人事务局提供）

四、本周接听活动预告

根据“暖民心、接热线”活动的通知，本周（3月9日—3月13日）接听安排分别为：市市场监管局、市体育局、市统计局、市林业局、市医保局、市国防动员办、市信访局、市数据资源局。请各单位按照活动安排，明确参加活动的具体时间、联系人、联系方式、主题范围。在活动开展前（至少2个工作日）将接听活动具体方案报送市12345统一呼叫中心。（联系人：王阿敏；联系电话：0559—2588061）。